

OBSERVAÇÕES: OS PROCESSOS RELATIVOS A PEDIDOS DE VISTA QUE OBEDEÇAM AO PRAZO PREVISTO NO ART. 89 DO REGIMENTO INTERNO DESTE TRIBUNAL PODERÃO SER JULGADOS DISPENSADA A PUBLICAÇÃO EM PAUTA.

OS PEDIDOS DE INSCRIÇÃO PARA SUSTENTAÇÃO ORAL DEVEM SER ENCAMINHADOS POR MEIO DE FORMULÁRIO PRÓPRIO ([CLIQUE AQUI](#)).

MARTA GAVAZZA

SECRETÁRIA JUDICIÁRIA

COAPRO

RESOLUÇÕES

RESOLUÇÃO ADMINISTRATIVA Nº 28, DE 6 DE SETEMBRO DE 2024

Dispõe sobre as competências, a organização, e o funcionamento da Ouvidoria Regional Eleitoral da Bahia, unidade administrativa integrante do Tribunal Regional Eleitoral da Bahia, e dá outras providências.

O TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA, no uso de suas atribuições conferidas pelo [artigo 96, inciso I, alíneas "a" e "b", da Constituição Federal](#);

CONSIDERANDO o artigo 5º, incisos XXXIII, XXXIV e LXXIX e o artigo 37, § 3º, incisos I, II e III, da [Constituição Federal](#);

CONSIDERANDO a [Lei nº 13.460](#), de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

CONSIDERANDO a [Lei nº 12.527](#), de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação (LAI) - que regulamenta o acesso a informações previstas no inciso XXXIII do artigo 5º, no inciso II do § 3º do artigo 37 e no § 2º do artigo 216 da Constituição Federal;

CONSIDERANDO a [Lei nº 13.709](#), de 14 agosto de 2018, e o advento da alteração promovida pela [Lei nº 13.853](#), de 08 de julho de 2019 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);

CONSIDERANDO a [Lei nº 13.608](#), de 10 de janeiro de 2018, que dispõe sobre o serviço telefônico de recebimento de denúncias e sobre recompensa por informações que auxiliem nas investigações policiais, em especial quanto ao artigo 4º-A;

CONSIDERANDO a [Resolução CNJ nº 432](#), de 27 de outubro de 2021, que dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento das Ouvidorias dos tribunais, da Ouvidoria Nacional de Justiça e dá outras providências;

CONSIDERANDO a [Resolução Administrativa TSE nº 23.705](#), de 2 de agosto de 2022, que dispõe sobre as atribuições, o funcionamento e a estrutura das Ouvidorias Eleitorais dos Tribunais Regionais Eleitorais e do Tribunal Superior Eleitoral e dá outras providências;

CONSIDERANDO a [Resolução Administrativa TRE-BA nº 36, de 13 de dezembro de 2018](#), que Regulamenta, no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral da Bahia, a Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública, de que trata o §3º do artigo 37 da Constituição Federal e dá outras providências;

CONSIDERANDO a [Resolução Administrativa TRE-BA nº 13](#), de 9 de junho de 2021, que dispõe sobre a aplicação da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral da Bahia;

CONSIDERANDO o inciso IV do artigo 32 e o parágrafo único do artigo 13 da [Resolução Administrativa TRE-BA nº 01](#), de 27 de abril de 2017, que dispõe sobre a composição, a organização e o funcionamento do Tribunal Regional Eleitoral da Bahia, bem como regula a instrução e o julgamento dos processos de sua competência privativa, originária e recursal;

CONSIDERANDO o quanto estabelecido no Processo SEI nº 0019033-19.2022.6.05.8000;
CONSIDERANDO a necessidade de atualização da organização administrativa da Ouvidoria Regional Eleitoral da Bahia de modo a compatibilizá-la às novas legislações;

RESOLVE:

CAPITULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Esta Resolução dispõe sobre as competências, a organização e o funcionamento da Ouvidoria Regional Eleitoral da Bahia e dá outras providências.

Art. 2º Para os efeitos desta Resolução, consideram-se os seguintes termos:

I - Administração Pública: órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, da Advocacia Pública e da Defensoria Pública;

II - agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

III - análise prévia: verificação das informações prestadas nas manifestações, quanto à existência dos requisitos necessários que justifiquem o seu encaminhamento e a identificação das unidades responsáveis pela resposta;

IV - audiência pública: mecanismo participativo de caráter presencial ou virtual, consultivo, aberto a qualquer interessada ou interessado, com a possibilidade de manifestação oral das participantes ou dos participantes;

V - denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação de unidades apuratórias competentes;

VI - elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido;

VII - encaminhamento: ato de remessa da manifestação às unidades responsáveis pela resposta;

VIII - identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa natural ou jurídica;

IX - informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato, incluindo peças processuais;

X - linguagem cidadã: linguagem simples, clara, concisa, objetiva e suficiente, que considera o contexto sociocultural da usuária ou usuário, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento;

XI - manifestações: denúncias, reclamações, sugestões, elogios, solicitações de providência, requerimentos de acesso a informações, requerimentos de titulares de dados pessoais e demais pronunciamentos de usuárias ou usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

XII - ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações sobre as políticas e os serviços públicos prestados, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

XIII - política pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Estado, direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam a assegurar determinado direito de cidadania, de forma difusa ou para determinado segmento social, cultural, étnico ou econômico;

XIV - proteção de dados pessoais: princípio norteador do tratamento de dados das pessoas que encaminham qualquer tipo de manifestação à Ouvidoria;

XV - reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público;

XVI - requerimento de acesso a informações: pedido de acesso a dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato, incluindo peças processuais;

XVII - resposta: comunicado da unidade responsável dirigido à Ouvidoria, com relação ao resultado conclusivo da manifestação;

XVIII - resposta final: ato administrativo mediante o qual a Ouvidoria se pronuncia acerca da manifestação, apresentando resposta à manifestante ou ao manifestante ou lhe comunicando a impossibilidade de seu atendimento;

XIX - serviço eleitoral: serviço público prestado pela Justiça Eleitoral, direta ou indiretamente;

XX - serviço público: atividade exercida pela administração pública direta e indireta ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população;

XXI - sigilo: restrição imposta, a pedido ou por determinação administrativa, legal ou judicial, às informações fornecidas nas manifestações;

XXII - solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte da Administração;

XXIII - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

XXIV - tratamento: procedimento que compreende o fluxo dos atos praticados para a movimentação da manifestação, no âmbito da Ouvidoria, desde o seu recebimento até a resposta final;

XXV - triagem: identificação e classificação das manifestações recebidas; e

XXVI - usuária ou usuário: pessoa natural ou jurídica que utiliza ou se beneficia, efetiva ou potencialmente, de serviço público.

Art. 3º. A Ouvidoria é unidade do Tribunal Regional Eleitoral da Bahia essencial à administração da justiça, detentora de autonomia funcional, com estrutura permanente e adequada ao atendimento das manifestações das usuárias ou usuários.

Art. 4º. A Ouvidoria tem por missão atuar como ferramenta de gestão aceleradora da governança interna e como canal de fomento à transparência, à accountability, à proteção de dados pessoais e à responsividade da Justiça Eleitoral.

CAPÍTULO II

DAS COMPETÊNCIAS

Art. 5º. São competências programáticas da Ouvidoria as seguintes:

I - funcionar como espaço de participação social, colaborando com a efetividade do Estado Democrático de Direito;

II - promover formas de atuação em defesa da ética, da legalidade, da transparência e da eficiência da prestação do serviço público na Justiça Eleitoral;

III - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos de cidadania, viabilizando o seu exercício;

IV - promover a efetividade dos direitos humanos ao tratar as manifestações das usuárias ou usuários dos serviços da Justiça Eleitoral;

V - estimular a conscientização das usuárias ou usuários sobre o direito de receber um serviço público de qualidade;

VI - estimular o desenvolvimento da cultura de transparência e da participação cidadã no âmbito do Tribunal;

VII - estabelecer mecanismos para que as demandas sociais sejam efetivamente observadas e consideradas na atuação da Justiça Eleitoral;

- VIII - promover a participação das usuárias ou usuários na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa de seus direitos;
- IX - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos das usuárias ou usuários, em observância à legislação pertinente;
- X - fomentar iniciativas voltadas à garantia de inclusão de grupos minorizados ou em situação de vulnerabilidade;
- XI - acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade;
- XII - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços e sistemas da Justiça Eleitoral, por meio de sugestões a serem encaminhadas às demais unidades administrativas do Tribunal, com base nas manifestações recebidas;
- XIII - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;
- XIV - realizar, de forma autônoma ou em parceria com outras unidades do Tribunal, eventos destinados ao esclarecimento dos direitos de cidadania e ao incentivo da participação popular no processo eleitoral;
- XV - estimular a participação popular através da realização de audiências públicas, eventos de troca de experiências e boas práticas junto a outras unidades e instituições, desenvolvendo atividades e projetos internos e externos ao Tribunal;
- XVI - promover a integração com as demais Ouvidorias Eleitorais e com Ouvidorias de outros órgãos; e
- XVII - contribuir para o planejamento e para a formulação de políticas relacionadas ao desenvolvimento das atividades constantes da [Lei no 13.709, de 14 de agosto de 2018](#) (LGPD).
- Art. 6º. São competências procedimentais da Ouvidoria as seguintes:
- I - disponibilizar às usuárias ou usuários meios eletrônicos e convencionais, simplificados e de fácil compreensão, para encaminhamento de suas manifestações;
- II - receber as manifestações das usuárias ou usuários, analisar, qualificar, encaminhar às unidades administrativas competentes, acompanhar o tratamento e a efetiva conclusão perante tais unidades e responder às usuárias ou usuários por meio de mecanismos proativos e reativos;
- III - gerenciar o Serviço de Informações à Cidadã ou Cidadão - SIC, instituído pela [Lei nº 12.527](#), de 18 de novembro de 2011, bem como o recebimento de requerimento de titulares de dados pessoais, previsto na [Lei nº 13.709](#), de 14 de agosto de 2018;
- IV - manter e garantir, a pedido ou sempre que a legislação ou a circunstância exigir, o sigilo da fonte das manifestações recebidas;
- V - realizar o atendimento à cidadã ou cidadão no que se refere às orientações quanto às operações do cadastro eleitoral, nos casos em que lhe for atribuída essa função;
- VI - gerenciar ou realizar o serviço de informações ao público, nas hipóteses em que essa atribuição de serviço, em primeiro nível, lhe for afeta;
- VII - promover a interação com as unidades administrativas que integram o Tribunal, visando ao atendimento tempestivo das manifestações recebidas e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados;
- VIII - monitorar o cumprimento dos prazos estabelecidos na [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#); na [Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#); nesta Resolução e em outros atos normativos afetos às atribuições da Ouvidoria;
- IX - comunicar ao superior hierárquico do servidor eventual descumprimento no dever de responder às manifestações encaminhadas pela Ouvidoria nos prazos estabelecidos;
- X - promover a adoção de mediação e conciliação entre as usuárias ou usuários e o Tribunal, atuando no sentido de construir soluções pacíficas, sem prejuízo da atuação de outros órgãos competentes;

XI - encaminhar, conforme definido expressamente pelo Tribunal, manifestações cuja atribuição para recebimento ou processamento seja de outro órgão, nas hipóteses em que o encaminhamento for viável ou decorrer de obrigação legal, cientificando-se a parte interessada previamente e respeitando-se, no compartilhamento, as regras para o tratamento dos dados pessoais previstas na LGPD;

XII - divulgar, por meio da Carta de Serviços ao Cidadão ou por outros meios, as principais atribuições do Tribunal, das Zonas Eleitorais e Centrais de Atendimento às Eleitoras ou Eleitores, bem como das unidades desses órgãos responsáveis pelos atendimentos às cidadãs ou cidadãos;

XIII - compilar, apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas;

XIV - elaborar, anualmente, relatório de atividades, que deverá conter as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, consolidar as informações sobre as manifestações encaminhadas por usuárias ou usuários, podendo, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação dos serviços, submetendo-o à apreciação da Presidência;

XV - aferir o grau de satisfação das usuárias ou usuários com os serviços prestados pela Ouvidoria, por meio da realização de pesquisa;

XVI - aferir o grau de satisfação e o grau de confiança do cidadão com os serviços prestados pelo Tribunal, por meio da realização de pesquisas, visando à identificação de possíveis falhas e oportunidades de melhoria; e

XVII - divulgar permanentemente o seu papel institucional à sociedade.

CAPÍTULO III

DA ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

Seção I

Da Infraestrutura

Art. 7º. O Tribunal deve assegurar à Ouvidoria infraestrutura permanente e adequada ao cumprimento de suas finalidades.

Art. 8º. A Ouvidoria deve ser sediada em Salvador, com circunscrição em todo Estado da Bahia.

Art. 9º. As dependências da Ouvidoria devem ser localizadas preferencialmente no andar térreo, sinalizadas por meio de placas e informações adequadas, devendo também observar as condições de acessibilidade das cidadãs ou cidadãos com deficiência ou mobilidade reduzida.

Art. 10. Os horários de atendimento e expediente da Ouvidoria devem seguir, respectivamente, os estabelecidos para a Secretaria do Tribunal.

Seção II

Da Estrutura Administrativa

Art. 11. A Ouvidoria é vinculada à Presidência do Tribunal Regional Eleitoral da Bahia, preservando-se a sua posição na estrutura organizacional estabelecida no Regulamento Interno da Secretaria.

Art. 12. Integram a estrutura administrativa da Ouvidoria:

I - Ouvidora ou Ouvidor Regional Eleitoral;

II - Ouvidora Substituta ou Ouvidor Regional Eleitoral Substituto;

III - Ouvidora da Mulher; e

IV - Unidade de Ouvidoria.

Art. 13. A titularidade da Ouvidoria é exercida por Desembargadora ou Desembargador do Tribunal, eleita ou eleito pela maioria das integrantes ou dos integrantes do Pleno, para o período de 2 (dois) anos, permitida a recondução por igual período.

§ 1º. O cargo de Ouvidora ou Ouvidor é denominado Ouvidora ou Ouvidor Regional Eleitoral.

§ 2º. Fica vedada a acumulação com os cargos de Presidente, de Vice-Presidente, de Corregedora ou Corregedor, de Juízas ou Juízes Auxiliares e de outros cargos de natureza diretiva.

§ 3º. Excepcionalmente, e de forma fundamentada, a Ouvidora ou Ouvidor pode ser indicada ou indicado pela Presidência do Tribunal.

§ 4º. Vagando o cargo de Ouvidora ou Ouvidor no curso do mandato então vigente, o Tribunal elegerá outra membra ou membro, observadas as regras estabelecidas no caput deste artigo.

§5º. É vedado o exercício da função de Ouvidora ou Ouvidor por mais de 4 (quatro) anos consecutivos, de modo que nova eleição do mesmo magistrado ou da mesma magistrada só poderá ocorrer após o transcurso do interstício do período correspondente a um mandato.

Art. 14. Na mesma eleição da Ouvidora ou Ouvidor, deve ser também escolhida ou escolhido outra Desembargadora ou Desembargador para a função de Ouvidora Substituta ou Ouvidor Substituto, que responderá pela Ouvidoria nos impedimentos ou afastamentos eventuais da titular ou do titular ou, no caso de vacância do cargo, até que se proceda a nova eleição.

Art. 15. A investidura e as atribuições da Ouvidora da Mulher, bem como a organização e o funcionamento do canal Ouvidoria da Mulher, são regulamentadas por norma específica.

Art. 16. A Ouvidora ou Ouvidor e sua Substituta ou Substituto são auxiliadas ou auxiliados por servidora ou servidor designada ou designado como Titular Administrativa ou Titular Administrativo da Unidade de Ouvidoria.

Art. 17. A Unidade de Ouvidoria deve ser chefiada por uma Titular Administrativa ou Titular Administrativo, que deve ser auxiliada ou auxiliado por, no mínimo, três servidoras ou servidores, podendo contar com o apoio de colaboradoras ou colaboradores e estagiárias ou estagiários.

§ 1º As funções de confiança devem ser ocupadas mediante indicação da Ouvidora ou Ouvidor e nomeação da Presidência do Tribunal.

§ 2º Em ano eleitoral, a Unidade de Ouvidoria poderá receber equipe de apoio dimensionada de acordo com o acréscimo da demanda pelo serviço.

Seção III

Das Atribuições

Art. 18. As atribuições da Ouvidora ou Ouvidor e de quem a ou o substituir são as seguintes:

- I - zelar pela autonomia e independência funcional da Ouvidoria;
- II - sugerir a adoção de regulamentações que tratem das atividades de competência da Ouvidoria;
- III - formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das competências da Ouvidoria;
- IV - dirigir, orientar e coordenar a atuação da Ouvidoria;
- V - presidir o Serviço de Informação à Cidadã ou Cidadão (SIC);
- VI - estimular a ampliação dos canais de atendimento, no âmbito da Justiça Eleitoral da Bahia;
- VII - requisitar, justificadamente, informações a qualquer unidade ou servidora ou servidor do Tribunal;
- VIII - comunicar, se entender necessário, à Presidência ou à Corregedoria, os casos de descumprimento dos prazos estabelecidos em Lei, nesta Resolução ou em outros atos normativos afetos à Ouvidoria;
- IX - zelar pela emissão de relatório de atividades realizadas pela Ouvidoria, com periodicidade mínima anual, e pelo encaminhamento à Presidência do Tribunal;
- X - zelar pela publicação anual, na página da Ouvidoria, do relatório de atividades realizadas;
- XI - zelar pela atualização da Carta de Serviços ao Cidadão, mesmo que esse serviço não seja atribuição da Ouvidoria;
- XII - realizar audiências solicitadas pelos entes sociais;
- XIII - realizar audiências públicas, sempre que necessário;
- XIV - organizar seminários, impulsionar ações e propor a adoção de medidas institucionais nos temas afetos aos Direitos Humanos e Fundamentais, Gênero, Raça e Diversidade, conforme áreas temáticas do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e Declaração Universal dos Direitos Humanos; e

XV - praticar os demais atos necessários ao desempenho das atividades inerentes ao cargo e compatíveis com as finalidades institucionais da Ouvidoria.

Art. 19. As atribuições da Titular Administrativa ou do Titular Administrativo da Unidade de Ouvidoria são as seguintes:

I - planejar, organizar e coordenar os serviços de competência da Ouvidoria;

II - elaborar minutas de expedientes e de atos normativos, bem como informações e estudos administrativos;

III - sugerir providências e prestar auxílio à Ouvidora ou Ouvidor no exercício de suas atribuições;

IV - levar ao conhecimento da Ouvidora ou Ouvidor irregularidades detectadas no desenvolvimento dos serviços, ocorrências que repute conveniente a sua atuação e casos omissos ou excepcionais;

V - observar o cumprimento das metas e formular estratégias para a melhoria da qualidade dos serviços da Ouvidoria;

VI - comunicar e promover esforços, junto às demais unidades do Tribunal, para fins de atendimento às manifestações e de observação dos prazos previstos na legislação pertinente e nesta Resolução;

VII - encaminhar à Presidência relatório com periodicidade anual de atividades exercidas;

VIII - desempenhar outras atividades decorrentes do exercício da função ou que lhes sejam atribuídas pela Ouvidora ou Ouvidor; e

IX - praticar, na ausência ou no impedimento da Ouvidora ou Ouvidor e respectiva ou respectivo substituta ou substituto, os atos de direção necessários ao desenvolvimento das atividades da Unidade.

Art. 20. As atribuições das servidoras ou servidores lotados na Unidade de Ouvidoria são as seguintes:

I - executar as atividades inerentes às competências da Ouvidoria, que lhes sejam atribuídas pela Ouvidora ou Ouvidor ou pela Titular Administrativa ou pelo Titular Administrativo;

II - apoiar a Titular Administrativa ou o Titular Administrativo no desempenho de suas atribuições descritas no artigo anterior; e

III - informar a Titular Administrativa ou o Titular Administrativo a respeito de ocorrências que demandem a sua atuação ou a da Ouvidora ou Ouvidor.

CAPÍTULO IV

DO ATENDIMENTO À USUÁRIA OU AO USUÁRIO

Seção I

Dos Canais de Atendimento

Art. 21. O atendimento às usuárias ou aos usuários será realizado pela Ouvidoria por meio dos seguintes canais oficiais disponíveis:

I - presencial: ofertado no espaço físico da Ouvidoria;

II - formulário eletrônico: online, em que a usuária ou o usuário, acessando o link do sistema na página da Ouvidoria, mediante cadastro de informações pessoais, registra por si sua manifestação;

III - e-mail: mensagem encaminhada ao endereço eletrônico da Ouvidoria;

IV - correspondência física: mensagem encaminhada ao endereço físico da Ouvidoria;

V - ligação telefônica: chamada dirigida aos números de telefone da Ouvidoria; e

VI - chatbot: software que se comunica e interage com usuário humano por meio de mensagens automatizadas.

§ 1º. Outros canais de atendimento poderão ser adotados com o objetivo de ampliar e facilitar o acesso aos serviços.

§ 2º. A Ouvidoria poderá utilizar quaisquer aplicativos ou ferramentas tecnológicas que se mostrem adequadas ao serviço, priorizando o Balcão Virtual, previsto na [Resolução CNJ nº 372](#), de 12 de fevereiro de 2021.

§ 3o. Os canais de atendimento deverão conter recursos que possibilitem condições de acessibilidade às usuárias ou usuários com deficiência ou mobilidade reduzida.

Seção II

Do Atendimento Inicial

Art. 22. Para a identificação da usuária ou do usuário, será suficiente a apresentação de documento com fé pública, em que conste o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), dispensada a exigência de qualquer outro documento.

Parágrafo único. O número de inscrição no CPF poderá ser declarado pela usuária ou pelo usuário, desde que acompanhado de documento de identificação com fé pública, nos termos da lei.

Art. 23. No exercício de suas atribuições, a Ouvidoria deverá explicitar às usuárias ou aos usuários os limites de sua competência, cujas atribuições não se confundem com as dos demais órgãos do Tribunal, notadamente em relação à Corregedoria.

Art. 24. Nas solicitações de orientações e de suporte quanto aos serviços eleitorais prestados pelas Centrais de Atendimento do Tribunal, a Ouvidoria, sempre que possível, prestará auxílio às usuárias ou aos usuários, indicando os canais próprios de atendimento.

Art. 25. O Tribunal disponibilizará, em seu portal oficial na internet, em campo permanente e em destaque, ícone para acesso à página da Ouvidoria.

Art. 26. Nos casos em que a informação solicitada constar do portal do Tribunal na internet, a Ouvidoria poderá optar por orientar a usuária ou o usuário sobre os procedimentos de consulta.

Art. 27. Serão publicados, na página da Ouvidoria, os termos da política de uso e de tratamento de dados pessoais dos serviços prestados pela Unidade, os quais serão mantidos atualizados, informando-se, ao final do documento, a data da última atualização.

Art. 28. A Ouvidoria observará a [Resolução CNJ no 425, de 08 de outubro de 2021](#), pertinente ao atendimento à população em situação de rua.

Seção III

Do Serviço de Informações à Cidadã ou ao Cidadão (SIC)

Art. 29. O Serviço de Informações à Cidadã ou ao Cidadão (SIC), vinculado à Ouvidoria, tem a finalidade de assegurar o acesso a informações públicas e pessoais, por meio das seguintes atividades:

- I - atendimento e orientação ao público quanto ao acesso a informações;
- II - informação sobre a tramitação de documentos e processos nas unidades do Tribunal; e
- III - concessão de tratamento aos requerimentos de acesso à informação.

Parágrafo único. As informações públicas mencionadas no caput deste artigo compreendem, dentre outras, aquelas referidas nos incisos I a VII do artigo 7º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 30. O acesso a informações se dará mediante:

- I - divulgação no portal oficial do Tribunal na internet, para acesso a informações de interesse coletivo ou geral; e
- II - disponibilização de meios para solicitá-las, para acesso a informações pessoais e públicas não caracterizadas como de interesse coletivo ou geral.

Art. 31. A Ouvidoria deverá diligenciar junto às unidades responsáveis para que adotem os seguintes procedimentos com relação às informações públicas produzidas ou custodiadas pelo Tribunal:

- I - disponibilização ou atualização, no portal oficial do Tribunal na internet, das informações mencionadas nos incisos I a VI do parágrafo 1º do artigo 8º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- II - adequação do portal oficial do Tribunal na internet aos requisitos mencionados nos incisos I a VIII do parágrafo 3º do artigo 8º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

III - adoção de medidas de aperfeiçoamento, visando ao acesso à informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão;

IV - capacitação das servidoras e dos servidores para fiel aplicação da lei; e

V - divulgação da cultura da transparência na Administração Pública.

CAPÍTULO V

DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Seção I

Do Recebimento

Art. 32. Para a garantia dos seus direitos, a usuária ou o usuário poderá apresentar manifestações dirigidas a Ouvidoria acerca da prestação dos serviços públicos.

Art. 33. As manifestações serão recebidas pela Ouvidoria por meio dos canais de atendimento oficiais, relacionados no artigo 21 desta Resolução, disponíveis às usuárias ou aos usuários.

Art. 34. As manifestações, quando demandarem respostas das unidades internas, serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por sistema informatizado.

Parágrafo único. O acesso ao sistema de que trata o caput deverá estar disponível na página principal da Ouvidoria na rede mundial de computadores.

Art. 35. As manifestações recebidas por outras unidades administrativas do Tribunal ou diretamente por membras ou membros da gestão ou gerência superior deverão ser remetidas à Ouvidoria para serem submetidas a tratamento.

Parágrafo único. Caso a manifestação seja endereçada diretamente à unidade responsável pela apresentação da resposta, a Ouvidoria deverá ser cientificada para realização dos registros pertinentes.

Art. 36. É vedada a cobrança de qualquer valor às manifestantes ou aos manifestantes, referente aos procedimentos de Ouvidoria, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

Parágrafo único. Fica isento dos custos mencionados no caput aquela ou aquele cuja situação econômica não lhe permita arcá-los sem prejuízo do próprio sustento ou de sua família, nos termos da Lei nº 7.115, de 28 de agosto de 1983.

Art. 37. As manifestações recebidas após o término do horário de atendimento ao público serão consideradas recepcionadas no dia útil subsequente.

Seção II

Do Registro

Art. 38. As manifestações, quando sujeitas a tratamento, deverão ser registradas em sistema informatizado, por ordem cronológica, com numeração específica, para fins de controle.

§ 1º. A Ouvidoria fornecerá o número do registro à manifestante ou ao manifestante, preferencialmente por meio eletrônico, para acompanhamento, bem como prestará as orientações pertinentes ao tratamento a ser adotado.

§ 2º. Sempre que recebida em canal de atendimento diverso do eletrônico, as manifestações referidas no caput serão inseridas em sistema próprio.

Art. 39. Serão obrigatórias a identificação e a indicação dos meios de contato da manifestante ou do manifestante, nas manifestações dirigidas à Ouvidoria.

§ 1º. Para a identificação da manifestante ou do manifestante, será obrigatório e suficiente o preenchimento do número de inscrição no CPF no formulário eletrônico de registro de manifestações, dispensada a exigência de qualquer outro número para esse fim.

§ 2º. Respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a Ouvidoria requerer meio de certificação da identidade da manifestante ou do manifestante, quando o objeto for o acesso à informação de caráter pessoal própria ou de terceiros ou terceiros.

Art. 40. A manifestante ou o manifestante terá seus elementos de identificação preservados com restrição de acesso aos órgãos e pessoas não vinculadas ao tratamento da manifestação desde o seu recebimento, nos termos do disposto no § 7º do artigo 10 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Parágrafo único. Nos casos em que, para o atendimento da manifestação, haja necessidade de compartilhar os elementos de identificação da manifestante ou do manifestante com órgãos externos, a Ouvidoria poderá fazê-lo, desde que a ou o comunique previamente e obtenha a sua concordância formal.

Art. 41. A manifestante ou o manifestante poderá requerer a preservação de sua identidade, bem como de outros dados pessoais, quanto ao compartilhamento com as unidades administrativas responsáveis pelo encaminhamento de resposta à sua manifestação.

Parágrafo único. A manifestante ou o manifestante deverá ser instada ou instado a desistir da preservação mencionada no caput deste artigo quando o conhecimento dos dados for necessário ao atendimento da manifestação, sob pena do seu arquivamento imediato.

Art. 42. Nas manifestações que relatarem informações sobre crimes contra a administração pública, ilícitos administrativos ou quaisquer ações ou omissões lesivas ao interesse público, deverá ser preservada a identidade da manifestante ou do manifestante, independentemente de seu requerimento, para assegurar a sua proteção integral contra retaliações.

Parágrafo único. A revelação da identidade da manifestante ou do manifestante, nas manifestações referidas no caput deste artigo, poderá ocorrer apenas em caso de relevante interesse público ou interesse concreto para a apuração dos fatos, desde que lhe seja previamente comunicada e obtida a sua concordância formal.

Seção III

Da Triagem

Art. 43. As manifestações serão automaticamente direcionadas para a Ouvidoria, que procederá à triagem dos elementos que as constituem.

Art. 44. As manifestações deverão ser classificadas como denúncia, reclamação, sugestão, elogio, solicitação de providências, requerimento de acesso a informações e requerimento de titulares de dados pessoais.

Art. 45. As manifestações que apresentarem conteúdos relacionados a mais de uma das espécies mencionadas no artigo anterior deverão ser desmembradas em tantas quantas forem necessárias, para fins de encaminhamento, quando demandarem respostas de unidades responsáveis distintas.

Art. 46. As manifestações cujo tratamento for de atribuição de outros órgãos podem, a critério do Tribunal, ser encaminhadas àqueles, quando presentes elementos mínimos de processamento e sempre com a ciência prévia e autorização expressa da manifestante ou do manifestante.

§ 1º. Na impossibilidade da colheita da anuência prévia e expressa ou de negativa, quanto ao encaminhamento da manifestação, proceder-se-á à pseudonimização dos dados pessoais da manifestante ou do manifestante, se houver, antes do envio a outros órgãos.

§ 2º. Encaminhada a manifestação a outro órgão, será garantido à manifestante ou ao manifestante, no mínimo, o número de protocolo para acompanhamento no órgão de destino.

§ 3º. O encaminhamento de manifestações a outros órgãos não pode ser realizado nas hipóteses em que envolver tratamento de dados pessoais e não for possível o atendimento dos comandos contidos na [Lei nº 13.709](#), de 14 de agosto de 2018.

§ 4º. Caso não seja encaminhada ao órgão competente, a manifestação será devolvida à manifestante ou ao manifestante, com a indicação das formas de contato com o referido órgão.

Art. 47. Quando a manifestação contiver termos ofensivos e/ou de baixo calão, tais expressões poderão ser omitidas, sem prejuízo do que for essencial ao relato.

Seção IV

Da Análise Prévia

Art. 48. Em nenhuma hipótese será recusada a admissibilidade de manifestações formuladas nos termos desta Resolução e da legislação pertinente.

Parágrafo único. Serão vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações.

Art. 49. A identificação da manifestante ou do manifestante não conterà exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 1º. As denúncias ou reclamações, se feitas de forma anônima, poderão receber tratamento quando existirem, de plano, elemento probatório mínimo relativo à autoria e materialidade.

§ 2º. As informações recebidas na forma do parágrafo anterior poderão ser utilizadas para implementar melhorias dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral.

Art. 50. A Ouvidoria poderá solicitar à manifestante ou ao manifestante complementação às informações apresentadas, quando estas se mostrarem insuficientes para a análise da manifestação.

Parágrafo único. O atendimento à solicitação de complementação referida no caput deste artigo deverá ocorrer no prazo de 5 (cinco) dias, sob pena de arquivamento da manifestação, sem apresentação de resposta final, sendo tal decisão comunicada à manifestante ou ao manifestante.

Art. 51. Não serão admitidas pela Ouvidoria manifestações que contenham o seguinte:

I - questões que exijam apreciação de caráter jurisdicional, como, por exemplo, as consultas de matérias eleitorais de que trata o artigo 30, VIII, da [Lei nº 4.737, de 15 de julho de 1965](#) (Código Eleitoral);

II - questionamento visando ao assessoramento técnico em consulta jurídica, ainda que em matéria eleitoral;

III - notícias de fatos que constituam crimes, tendo em vista as competências institucionais do Ministério Público e das polícias, nos termos dos artigos 129, I, e 144 da [Constituição Federal](#);

IV - notícias de irregularidade na propaganda eleitoral;

V - mensagem desrespeitosa, contendo linguagem ofensiva ou grosseira, exceto se contiver, de plano, elementos razoáveis mínimos descritivos de autoria e de materialidade; e

VI - denúncias ou reclamações anônimas, exceto as previstas no parágrafo 1º do artigo 49 desta Resolução.

§ 1º. Nas hipóteses de inadmissibilidade dos incisos I a VI deste artigo, a manifestação será devolvida à manifestante ou ao manifestante com a devida justificativa e, se for o caso, com orientação sobre o seu adequado direcionamento.

§ 2º. Na hipótese de inadmissibilidade do inciso III deste artigo, a Ouvidoria orientará a manifestante ou o manifestante acerca das ferramentas colocadas à disposição, pela Justiça Eleitoral, para apreciação dos fatos e condutas narradas.

§ 3º. Na hipótese de inadmissibilidade do inciso V deste artigo, a Ouvidoria arquivará a manifestação imediatamente.

§ 4º. Na hipótese de inadmissibilidade do inciso VI deste artigo, não sendo possível devolver a manifestação com a devida justificativa, a Ouvidoria a arquivará imediatamente.

Seção IV

Dos Encaminhamentos

Art. 52. A Ouvidoria poderá se reportar a todas as unidades administrativas da Secretaria do Tribunal e aos cartórios eleitorais, cabendo às magistradas ou aos magistrados e servidoras ou servidores, em caráter prioritário, prestar-lhe informações pertinentes e dar-lhe o assessoramento técnico necessário.

Art. 53. Sendo a manifestação considerada apta para encaminhamento, levando em consideração o seu conteúdo e as agentes ou os agentes ali referidos, a Ouvidoria deverá avaliar qual unidade técnica será a mais adequada à apresentação de resposta.

Art. 54. As denúncias deverão ser encaminhadas pela Ouvidoria às unidades responsáveis pela apuração, assim definidas com base em previsões legais ou normativos internos do Tribunal.

Art. 55. As reclamações, sugestões, solicitações de providência, requerimentos de acesso a informações e requerimentos de titulares de dados pessoais deverão ser encaminhadas pela Ouvidoria às unidades responsáveis pela prestação do serviço público ao qual se refere.

Parágrafo único. Quando as unidades responsáveis forem subordinadas administrativamente a Secretarias, as manifestações mencionadas no caput deverão ser encaminhadas pela Ouvidoria a estas, para fins de conhecimento e prosseguimento interno do expediente.

Art. 56. O elogio recebido deverá ser encaminhado à agente ou ao agente público que prestou o serviço, bem como a sua chefia imediata, com sugestão de encaminhamento à Diretoria-Geral para fins de eventual registro nos assentamentos funcionais.

Seção V

Da Resposta das Unidades Responsáveis

Art. 57. As unidades responsáveis responderão às manifestações encaminhadas pela Ouvidoria no prazo de até 15 (quinze) dias, contados a partir do dia do respectivo envio eletrônico, ressalvado o disposto no artigo 58 desta Resolução.

Parágrafo único. O prazo mencionado no caput deste artigo poderá ser prorrogado, de forma justificada, uma única vez, por igual período.

Art. 58. Nos casos de requerimentos de acesso à informação e requerimentos de titulares de dados pessoais encaminhados pela Ouvidoria, as unidades responsáveis responderão de acordo com as seguintes regras:

I - em 48 (quarenta e oito) horas, a contar do recebimento do pedido, quando não possuírem as informações requeridas; e

II - no máximo em 15 (quinze) dias, a contar do recebimento do pedido de acesso à informação, e no máximo em 10 (dez) dias, a contar do recebimento do requerimento do titular de dados pessoais, com o deferimento, encaminhando as informações requeridas, ou com o indeferimento, acompanhado do inteiro teor desta decisão.

Parágrafo único. Os prazos mencionados no inciso II deste artigo poderá ser prorrogado, de forma justificada, uma única vez, por 5 (cinco) dias.

Art. 59. As unidades responsáveis poderão solicitar à manifestante ou ao manifestante complementação às informações inicialmente apresentadas, quando estas se mostrarem insuficientes para a elaboração da resposta.

Parágrafo único. O atendimento à solicitação de complementação referida no caput deste artigo deverá ocorrer no prazo de 5 (cinco) dias, sob pena de arquivamento da manifestação, sem apresentação de resposta final, sendo tal decisão comunicada à manifestante ou ao manifestante.

Art. 60. Suspendem-se os prazos previstos nos artigos 57 e 58 desta Resolução, com o restabelecimento da contagem no primeiro dia útil subsequente, nos seguintes casos:

I - durante o transcurso do prazo para a complementação de informações mencionado no parágrafo único do artigo 59 desta Resolução;

II - durante o recesso forense; e

III - quando o termo final recair em final de semana, feriado ou recesso forense.

Art. 61. Em resposta às manifestações, as unidades responsáveis deverão obedecer às seguintes regras:

I - para as denúncias, deverão informar sobre os procedimentos apuratórios e as medidas preliminares adotadas, bem como o respectivo número que identifique a denúncia, ou sobre o seu arquivamento;

II - para as reclamações, deverão informar sobre as decisões administrativas finais acerca dos casos;

III - para as sugestões, deverão se pronunciar acerca da adoção ou não das medidas sugeridas;

IV - para as solicitações de providência, deverão se pronunciar sobre a conveniência, o interesse e a viabilidade das providências, a partir de análise preliminar; e

V - para os elogios, deverão manifestar ciência do seu conteúdo à agente ou ao agente público que prestou o serviço, bem como à chefia imediata deste.

§ 1º. Nos casos de denúncia, as unidades responsáveis encaminharão à Ouvidoria os resultados finais dos procedimentos de apuração, quando dos seus encerramentos, a fim de que seja dado conhecimento às manifestantes ou aos manifestantes acerca dos desdobramentos de suas manifestações.

§ 2º Nos casos de sugestão, sendo a medida sugerida adotada, a resposta informará acerca da forma e dos prazos de sua implantação, bem como dos mecanismos pelos quais a manifestante ou o manifestante poderá acompanhar a execução da adoção da medida.

§ 3º Nos casos de reclamação e sugestão, excepcionalmente, mediante justificativa que evidencie o caráter de complexidade da matéria ou de seu tratamento, as respostas das unidades responsáveis poderão apenas conter informações sobre os respectivos encaminhamentos.

Art. 62. Em resposta aos requerimentos de acesso à informação, as unidades responsáveis deverão obedecer as seguintes regras:

I - comunicar a data, local e procedimento para se realizar a consulta, efetuar a reprodução ou obter a certidão;

II - indicar as razões de fato ou de direito da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido; ou

III - comunicar que não possui a informação, indicar, se for do seu conhecimento, o órgão ou a entidade que a detém, ou, ainda, remeter o requerimento a esse órgão ou entidade, cientificando a manifestante ou o manifestante sobre esta remessa.

§ 1º Quando não for autorizado o acesso por se tratar de informação total ou parcialmente sigilosa, a manifestante ou o manifestante deverá ser informada ou informado sobre a possibilidade de recurso, prazos e condições para sua interposição, devendo, ainda, ser-lhe indicada a autoridade competente para sua apreciação.

§ 2º A informação armazenada em formato digital será fornecida nesse formato, caso haja anuência da manifestante ou do manifestante.

§ 3º Caso a informação solicitada esteja disponível ao público em formato impresso, digital ou em qualquer outro meio de acesso universal, serão informados à manifestante ou ao manifestante, por escrito, o lugar e a forma pela qual se poderá consultar, obter ou reproduzir a referida informação, procedimento esse que desonerará o órgão da obrigação de seu fornecimento direto, salvo se a manifestante ou o manifestante declarar não dispor de meios para realizar por si mesmo tais procedimentos.

Art. 63. Na elaboração das respostas, as unidades responsáveis deverão ponderar sobre a inclusão de informações e dados pessoais, em vista da publicidade, restrição ou sigilosidade estabelecidas pelas Leis nº 13.709, de 26 de junho de 2017, e nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 64. Na hipótese de encaminhamento indevido de manifestação, a unidade deverá devolvê-la imediatamente à Ouvidoria e, caso tenha conhecimento, indicar a unidade responsável pela resposta.

Art. 65. As respostas das unidades responsáveis serão analisadas pela Ouvidoria, que poderá solicitar-lhes informações complementares, quando forem ambíguas, incompletas ou contraditórias.

Art. 66. Quando não houver resposta da unidade responsável, nem pedido de prorrogação de prazo para sua apresentação, o expediente deverá ser encaminhado à Ouvidora ou ao Ouvidor para adoção das providências que entender cabíveis.

Seção VI

Da Resposta Final da Ouvidoria

Art. 67. A Ouvidoria encaminhará a resposta final ao manifestante no prazo de 20 (vinte) dias contados do recebimento da manifestação.

§ 1º. Não se aplica o prazo referido no caput deste artigo a manifestações sujeitas a prazos diversos previstos em legislação especial.

§ 2º. O prazo estabelecido no caput deste artigo poderá ser prorrogado de forma justificada, uma única vez, por igual período.

§ 4º A Ouvidoria deverá promover ações visando à redução do prazo estabelecido no caput deste artigo.

Art. 68. Nos casos de requerimento de acesso à informação e requerimento de titulares de dados pessoais, a Ouvidoria deverá autorizar ou conceder o acesso imediato à informação disponível ou, não sendo possível, em prazo não superior a 20 (vinte) dias.

Parágrafo único. O prazo estabelecido no caput deste artigo poderá ser prorrogado, uma única vez, por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificada ou cientificado a manifestante ou o manifestante.

Art. 69. Suspendem-se os prazos previstos nos artigos 67 e 68 desta Resolução, com o restabelecimento da contagem no primeiro dia útil subsequente, nos seguintes casos:

I - durante os transcurtos dos prazos para complementação de informações mencionados no parágrafo único do artigo 50 e no parágrafo único do artigo 59 desta Resolução;

II - durante o recesso forense; e

III - quando o termo final recair em final de semana, feriado ou recesso forense.

Art. 70. A Ouvidoria deverá apresentar resposta final conclusiva às manifestações e em linguagem cidadã, assim entendida aquela que é simples, clara, concisa, objetiva e suficiente.

Art. 71. Na elaboração da resposta final, a Ouvidoria deverá observar o disposto no artigo 63 desta Resolução.

Art. 72. Nos casos de indeferimento de requerimento de acesso à informação, a resposta final à manifestante ou ao manifestante deverá conter o inteiro teor da decisão de negativa do acesso.

Art. 73. Nos casos das manifestações previstas na exceção contida no inciso V do artigo 51 desta Resolução, a resposta final à manifestante ou ao manifestante deverá apontar o dever de urbanidade previsto no inciso II do artigo 4º da [Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999](#), e no inciso I do artigo 8º da [Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#).

CAPITULO VI

DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS

Seção I

Da Pesquisa Permanente de Satisfação da Usuária ou do Usuário

Art. 74. A Pesquisa Permanente de Satisfação da Usuária ou do Usuário (PPSU) tem a finalidade de aferir a qualidade dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral da Bahia, no âmbito de todas as unidades que integram o Tribunal, inclusive, dos postos de atendimento descentralizados e das centrais de atendimento ao público que englobam multiórgãos.

Art. 75. A Ouvidoria deve realizar a pesquisa mencionada no artigo anterior de acordo com os seguintes parâmetros:

I - satisfação da usuária ou do usuário com o serviço prestado;

II - qualidade do atendimento prestado à usuária ou ao usuário, contemplando clareza da informação, cortesia do atendente e tempo de atendimento;

III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação do serviço; e

IV - acessibilidade dos locais de atendimento.

Parágrafo único. A pesquisa deve ser universal e padronizada, realizada por todos os meios disponíveis, preferencialmente por meio eletrônico.

Art. 76. A Ouvidoria deve elaborar relatório trimestral de resultados da Pesquisa Permanente de Satisfação da Usuária ou do Usuário (PPSU) e encaminhar à Presidência do Tribunal, que deve identificar possíveis falhas, avaliar e apresentar sugestões de melhoria no atendimento.

Parágrafo único. O relatório mencionado no caput deste artigo deve ser integralmente publicado no sítio do órgão na internet.

Seção II

Da Pesquisa de Confiança

Art. 77. A Pesquisa de Confiança, que deve ser aplicada preferencialmente em anos eleitorais, tem a finalidade de mensurar a confiabilidade da sociedade nos serviços prestados pela Justiça Eleitoral da Bahia.

Art. 78. A Ouvidoria, em conjunto com as unidades cujas atribuições estejam relacionadas com as atividades fim do Tribunal, deverá definir os critérios específicos para a aplicação da Pesquisa de Confiança, de acordo com os seguintes parâmetros:

I - confiança na realização de uma eleição segura, eficiente e idônea;

II - confiança nos serviços prestados a eleitoras e eleitores, candidatas e candidatos, partidos políticos, coligações e federações;

III - confiança na prestação jurisdicional das primeira e segunda instâncias do Tribunal;

Parágrafo único. A pesquisa deve ser universal e padronizada, realizada por todos os meios disponíveis, preferencialmente por meio eletrônico.

Art. 79. A Ouvidoria deve elaborar relatório de resultados da Pesquisa de Confiança e encaminhar à Presidência do Tribunal para os seguintes fins:

I - monitoramento do Planejamento Estratégico Institucional; e

II - elaboração de um plano de ação por parte das unidades cujas atribuições estejam relacionadas com as atividades fim do Tribunal, sob a coordenação da Ouvidoria, com o objetivo de utilizar os resultados no apoio à tomada de decisões.

Parágrafo único. O relatório mencionado no caput deste artigo deve ser integralmente publicado no sítio do órgão na internet.

Seção III

Do Relatório das Manifestações de Usuárias ou Usuários

Art. 80. A Ouvidoria deve elaborar, anualmente, Relatório das Manifestações de Usuárias ou Usuários da Justiça Eleitoral da Bahia (RMU), para compilação dos dados do exercício anterior, oportunidade em que indicará, ao menos:

I - número de manifestações recebidas;

II - classificação e ou assuntos das manifestações;

III - análise dos pontos recorrentes; e

IV - providências adotadas pela Justiça Eleitoral nas soluções apresentadas.

§ 1º. Com relação aos requerimentos de acesso à informação, o relatório mencionado no caput deste artigo deve conter a quantidade de requerimentos recebidos, deferidos e indeferidos, bem como informações estatísticas sobre as manifestantes ou os manifestantes.

§ 2º. A Ouvidoria deve encaminhar o Relatório mencionado no caput deste artigo à Presidência do Tribunal e o disponibilizar integralmente na sua página da internet até o final do primeiro trimestre do ano subsequente ao qual se refere.

CAPÍTULO VII**DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 81. A Escola Judiciária Eleitoral da Bahia (EJE-BA) e a Escola de Formação, Aperfeiçoamento e Desempenho de Servidores (EFAS) oferecerão suporte à Ouvidoria para a promoção da qualificação das suas servidoras ou seus servidores e da conscientização das usuárias ou dos usuários do serviço público, bem como para a realização de eventos relacionados à área.

Art. 82. As dúvidas de interpretação e as eventuais omissões acerca da aplicação desta Resolução serão dirimidas pela Ouvidora ou Ouvidor.

Art. 83. A Ouvidora ou o Ouvidor poderá propor a atualização desta Resolução, bem como expedir atos normativos para regulamentar os procedimentos internos da Ouvidoria.

Art. 84. Ficam alterados o caput do artigo 11 e o art. 19, ambos da Resolução Administrativa TRE-BA nº 36, de 13 de dezembro de 2018, que passará a vigorar com as seguintes redações:

I - "Art. 11. A Ouvidoria Regional Eleitoral realizará a Pesquisa Permanente de Satisfação do Usuário - PPSU, de acordo com os parâmetros estabelecidos em seu regulamento." e;

II - "Art. 19. A Ouvidoria dará ciência ao usuário da decisão final acerca da sua manifestação ou das providências adotadas pela Justiça Eleitoral, observado o prazo estabelecido em seu regulamento interno.".

Art. 85. Ficam revogados os seguintes dispositivos da Resolução Administrativa TRE-BA nº 36, de 13 de dezembro de 2018:

I - Os incisos I a III do artigo 11;

II - Os itens 1 a 13 do artigo 14;

III - Os itens 1 a 4 do caput, e parágrafo único, itens 1 e 2 do artigo 21;

Art. 86. Ficam revogados os seguintes normativos:

I - Portaria TRE-BA nº 338, de 13 de junho de 2012; e

II - Resolução Administrativa TRE-BA nº 8, de 10 de maio de 2021.

Art. 87. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Salvador, em 6 de setembro de 2024.

ABELARDO PAULO DA MATTA NETO

Desembargador Presidente

MAURÍCIO KERTZMAN SZPorer

Desembargador Vice-Presidente e Corregedor Regional Eleitoral

PEDRO ROGÉRIO CASTRO GODINHO

Desembargador Eleitoral

MOACYR PITTA LIMA FILHO

Desembargador Eleitoral

MAÍZIA SEAL CARVALHO

Desembargadora Eleitoral

DANILO COSTA LUIZ

Desembargador Eleitoral

RICARDO BORGES MARACAJÁ PEREIRA

Desembargador Eleitoral Substituto

SAMIR CABUS NACHEF JÚNIOR

Procurador Regional Eleitoral

001ª ZONA ELEITORAL - SALVADOR**EDITAIS**